



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 068—2021

居家养老服务认证要求 通则

Elderly care service in-home certification requirements—General

2021-11-04 发布

2022-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中标合信(北京)认证有限公司、泰康之家(北京)投资有限公司、六安市叶集区德颐顺老年服务中心、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、中国老龄产业协会标准化与评价委员会、中国老年学和老年医学学会营养食品分会、中国人民大学、中国老龄事业发展基金会、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、北京中科标准科技集团有限公司、北京标研科技发展中心、中国科学院北京国家技术转移中心。

本文件主要起草人：李可伟、朱玉、刘丽珍、邱建伟、刘亮亮、蒋洁、杨泽慧、马晓侗、付萍、翟雅男、刘志刚、李臣、牛锋、何梅、尹杰、王志民、谭晓东、杜波、王紫。

引 言

我国人口老龄化不断提速,养老服务已经成为老龄化社会的基础性公共服务。构建科学合理的养老服务标准体系,是维护老年人合法权益、推动建立全国统一的养老服务质量标准和评价体系的重要基础。《民政部 国家标准委关于印发〈养老服务标准体系建设指南〉的通知》(民发〔2017〕145号)指出,按照我国养老服务体系构成,养老服务形式分为居家养老、社区养老、机构养老3类。围绕养老服务业的发展需求,对养老服务标准体系中行业急需、空缺的标准,通过动员社会力量等多种方式加快研制,尽快填补行业空白。

围绕居家养老服务领域标准化、规范化发展需求,探索建立居家养老服务认证标准,构建相应的认证标准和第三方认证制度体系,是推进居家养老服务健康规范发展的重要手段。引入第三方合格评定机制,借助认证认可手段,有助于引导和推动养老服务产业发展、提升养老机构服务能力和水平、支撑政府管理职能、提升客户和社会公众满意度。

鉴于现有居家养老服务需求、形式、内容等呈现多样化,本文件旨在建立统一的居家养老服务认证共性原则要求,为开展居家养老服务评价提供总体原则和参考。基于本标准,可针对不同专业类别的居家养老服务,如膳食服务、生活照料、精神慰藉、健康管理、休闲娱乐、文化教育等,制定相关特性要求。

居家养老服务认证要求 通则

1 范围

本文件规定了居家养老服务认证的总则、评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于第三方机构对居家养老服务的认证或评价活动,也适用于居家养老服务提供者的自我评价,其他相关方对居家养老服务的评价可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 24421.1—2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则

SB/T 10944—2012 居家养老服务规范

3 术语和定义

GB/T 35796、RB/T 303—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务 elderly care service in-home

服务组织为满足居家老年人需求所提供的社会化养老服务活动。

3.2

居家养老服务提供者 elderly care service in-home provider

专业提供居家养老服务(3.1)的组织。

3.3

服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到相关要求的第三方证明。

4 总则

4.1 居家养老服务认证遵循客观公正、以人为本的原则。

4.2 认证指标的选取在遵循服务质量的功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性和文明性的基础上,参考 GB/T 24421.1—2009 中第4章的有关原则,充分考虑居家养老服务特性,以引导规范服务行为、提